

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Subsidio al Empleo Joven año 2015. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

## 1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue vía correo electrónico al universo completo de usuarios del programa.

La aplicación se realizó en el mes de diciembre del año 2016.

### a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios que recibieron al menos un pago en el año 2015. A partir de ese universo se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS PROGRAMA SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2015.**

Región	Universo	Muestra	Error
I región de Tarapacá	3.527	205	6,6%
II región de Antofagasta	2.919	193	6,8%
III región de Atacama	2.643	129	8,6%
IV región de Coquimbo	10.633	588	3,9%
V región de Valparaíso	28.416	1.602	2,4%
VI región de O'Higgins	16.418	854	3,3%
VII región del Maule	23.349	1.114	2,9%
VIII región del Biobío	37.919	1.823	2,2%
IX región de la Araucanía	19.101	894	3,2%
X región de Los Lagos	17.644	856	3,3%
XI región de Aysén	1.481	63	12,1%
XII región de Magallanes	1.861	104	9,3%
XIII región Metropolitana	126.562	7.515	1,1%
XIV región de Los Ríos	6.808	343	5,2%
XV región de Arica y Parinacota	3.380	151	7,8%
<b>Total</b>	<b>302.661</b>	<b>16.434</b>	<b>0,7%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

## b. Análisis de resultados

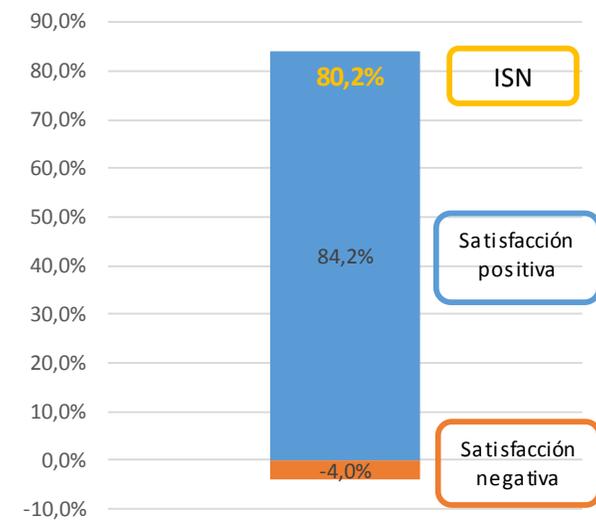
El cuestionario aplicado se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Información y difusión del programa:
  - a. Accesibilidad de la información.
  - b. Calidad y claridad de la información.
2. Proceso de postulación.
3. Proceso de pago.
4. Preguntas, reclamos y sugerencias.
  - a. Atención oficinas SENCE.
  - b. Consultas telefónicas Línea 800 SENCE.
  - c. Buzón Ciudadano.
5. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN (\text{ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA}) = \frac{\left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

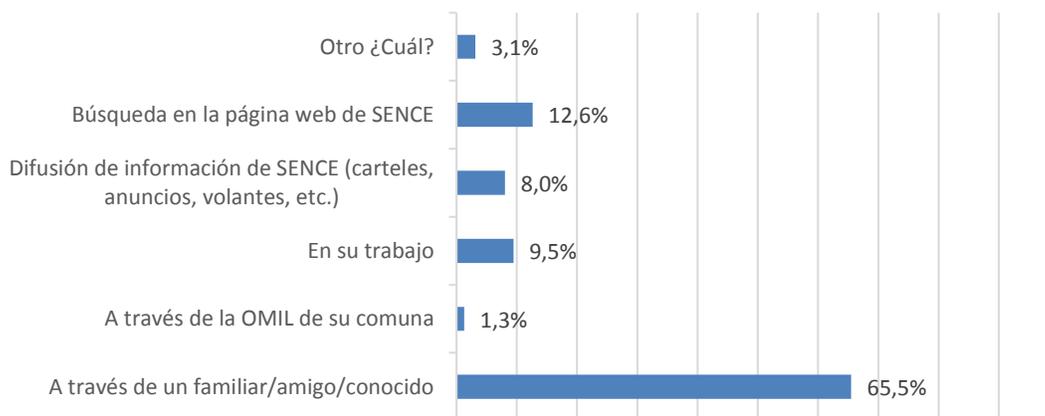
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 65,5% de los usuarios señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 12,6% que supieron por medio de una búsqueda en la página web de SENCE.

GRÁFICO N°1: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE PROGRAMA



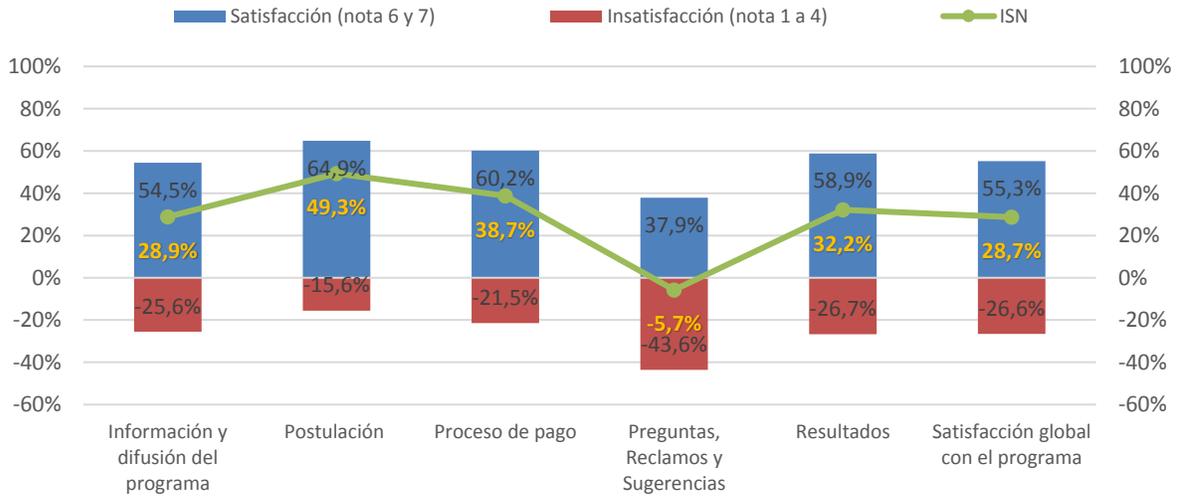
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

### 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cinco dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“información y difusión del programa”*, la segunda a *“postulación”*, la tercera a *“proceso de pago”*, la cuarta a *“preguntas, reclamos y sugerencias”*, y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 28,7%, considerado como muy negativo. Todas las dimensiones del programa fueron evaluadas de forma muy negativa, dentro de las cuales la peor evaluada, y que lleva a la baja el promedio del programa corresponde a la dimensión *“preguntas, reclamos y sugerencias”* evaluada con un -5,7%. A su vez, la dimensión mejor evaluada, y cercana a una evaluación negativa, es *“postulación”*, con un ISN de 49,3%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los

resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

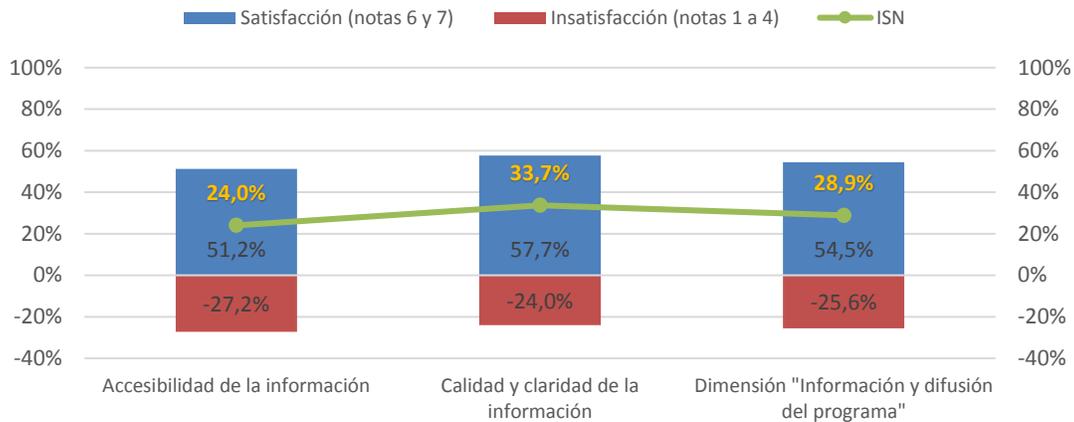


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

### 2.3 Evaluación dimensión “Información y difusión del programa”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “información y difusión del programa”, donde se evalúan dos aspectos: “la accesibilidad de la información” y “la calidad y claridad de la información sobre las características del programa”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 28,9% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a “accesibilidad de la información” con un 24%, mientras que la dimensión “calidad y claridad de la información” obtiene un índice de satisfacción neta de 33,7%, ambos considerados muy negativos.

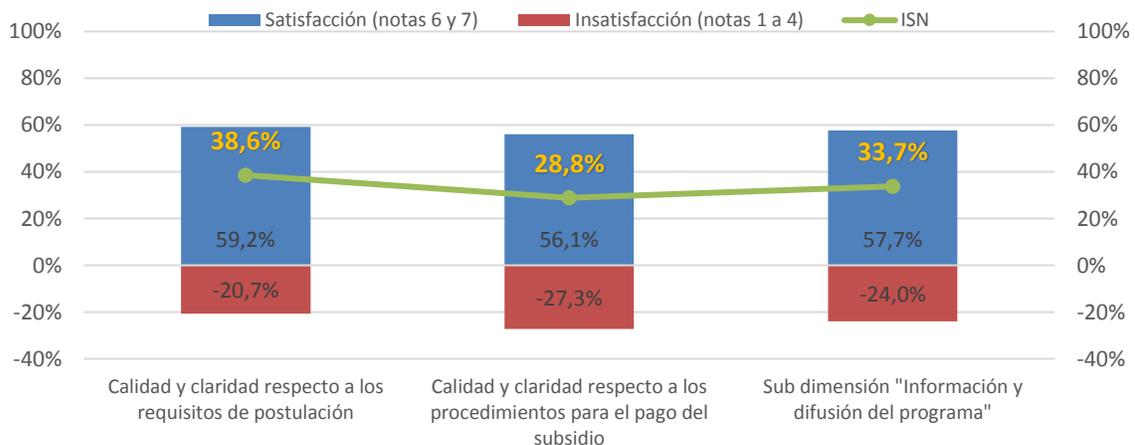
GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las sub dimensiones que tienen relación con la información y difusión del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "calidad y claridad de la información", correspondientes a "calidad y claridad respecto a los requisitos de postulación" y "calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio" es el peor evaluado, con un ISN de 28,8%, mientras que la otra sub dimensión obtiene un 38,6%.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

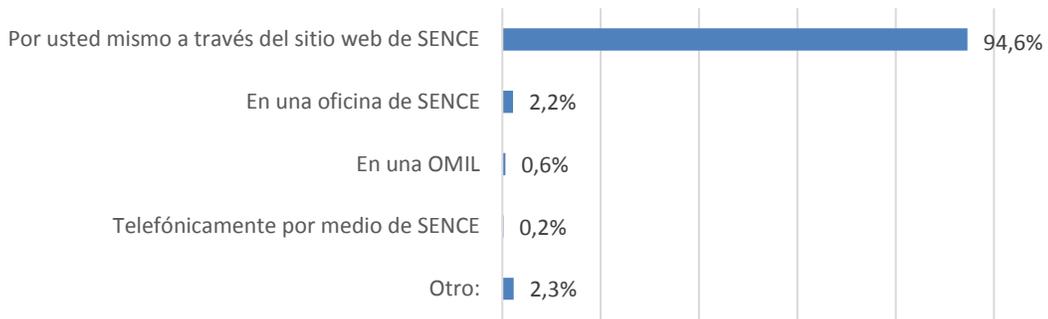
## 2.4 Evaluación dimensión “Proceso de postulación”

### Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “proceso de postulación”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “evaluación de la plataforma web”, “instructivo de postulación” y “facilidad de postulación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a los medios de postulación utilizados por los usuarios y la necesidad de apoyo para postular.

La gran mayoría de los usuarios del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 94,6% de los usuarios. Además, la mayoría de éstos, un 87%, declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación. En cuanto al instructivo de postulación, se señala que un 83,5% de los usuarios lo leyeron, y éste es evaluado de forma negativa con un ISN de 56,8%.

GRÁFICO N°5: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

GRÁFICO N°6: ¿REQUIRIÓ APOYO PARA POSTULAR?

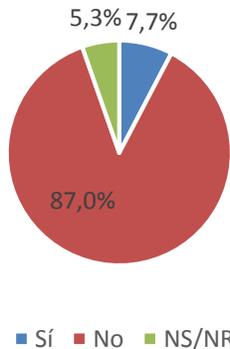
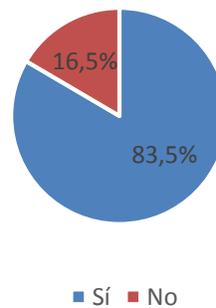


GRÁFICO N°7: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE POSTULACIÓN?

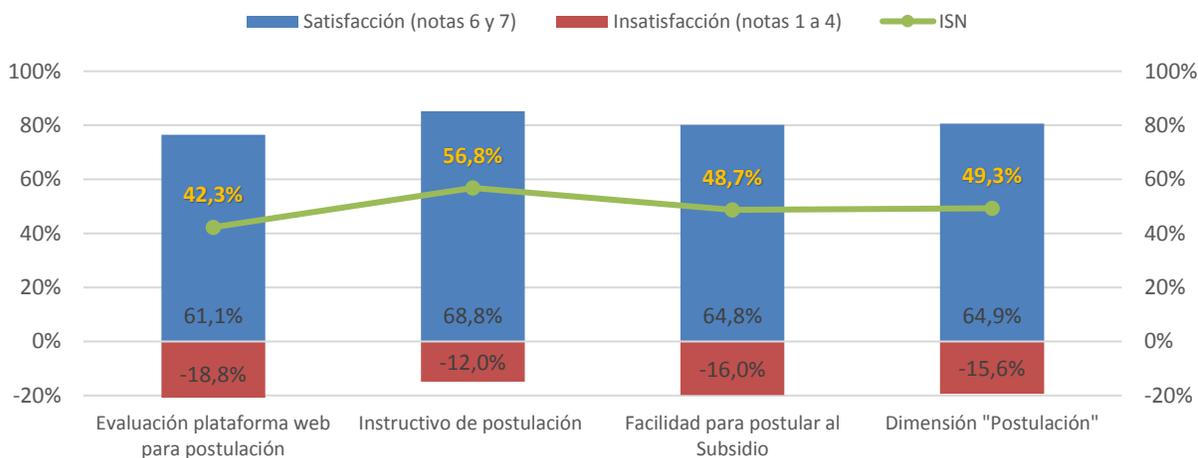


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

*Evaluación dimensión “proceso de postulación”*

La dimensión “proceso de postulación” presenta un ISN muy negativo equivalente a 49,3%, insatisfacción que se explica por la evaluación muy negativa recibida en “plataforma web” y “facilidad para postular al subsidio” con índices de satisfacción neta de 42,3% y 48,7% respectivamente, y la evaluación negativa del “instructivo de postulación”, que como ya fue señalado fue de 56,8%.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "POSTULACIÓN"



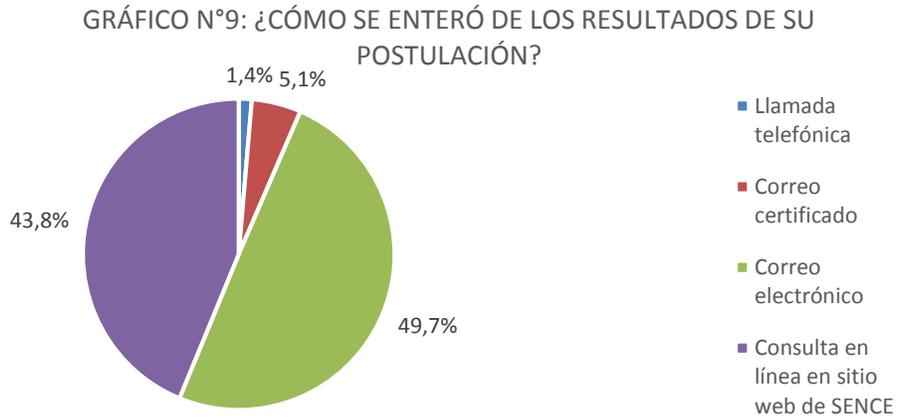
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

**2.5 Evaluación dimensión “Resultados Proceso de pago”**

*Antecedentes*

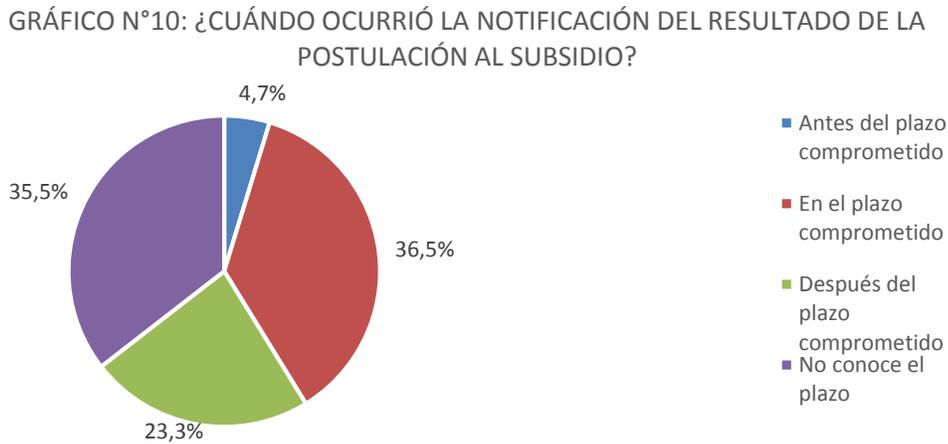
La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a “proceso de pago”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “facilidad para acceder a los puntos de pago” y “evaluación general del proceso de pago”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes recabados en torno al proceso de concesión, fechas y medios de pago, y la claridad que presentan los usuarios al respecto.

Al ser consultados, un 49,7% de los usuarios señala que se enteró de los resultados de su postulación por medio de un correo electrónico, seguido de un 43,8% que se enteró a través de una consulta en línea en el sitio web de SENCE. Además, en cuanto al conocimiento respecto a la cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar la información sobre el subsidio, un 69,4% señala conocerlo y un 30,6% no conocerlo.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

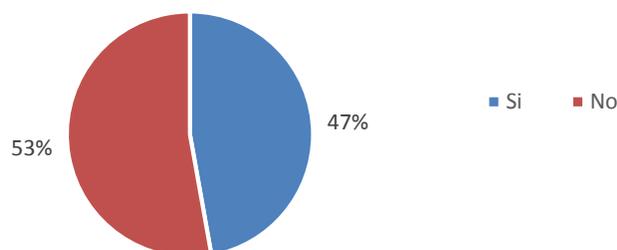
En cuanto a la notificación del resultado de la postulación al subsidio, un 36,5% señala que ésta se realizó en el plazo comprometido, seguido de un 35,5% que no conoce el plazo y un 23,3% que señala que se realizó después del plazo.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

A continuación, se presenta información relativa al pago propiamente tal, en donde los usuarios en su mayoría señalan no tener claro cuando son las fechas de pago en un 53%, mientras que el 47% restante señala no tenerlo claro. Sin embargo, del 47% que señala que las tiene claras, un 88% señala que los pagos se han efectuado en las fechas indicadas.

GRÁFICO N°11: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

Ahora, al ser consultados respecto a si tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, el 82,10% señala que si, del que un 89,9% señala que es un depósito en su cuenta corriente y un 8,8% por medio de efectivo. De los 1.183 usuarios que son consultados si tienen claro cuáles son los puntos de pago en efectivo del subsidio, el 96% señala que sí.

TABLA N°2: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	7.755	47%
No	8.679	53%
<b>TOTAL</b>	<b>16.434</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

TABLA N°3: ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL QUE LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Efectivo	1.183	8,8%
Depósito en su cuenta	12.133	89,9%
Otro	182	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>13.498</b>	<b>82%</b>

TABLA N°4: ¿TIENE CLARO CUÁLES SON LOS PUNTOS DE PAGO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	1134	96%
No	49	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1.183</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio, es si los usuarios han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 85,2% de los encuestados señala que sí. Al 14,8% restante, se les pregunta por qué no han recibido el subsidio a lo que en su mayoría se responde que desconoce si les concedieron el beneficio, con un 44,9%, seguido de un 26% que señala que, por otro motivo, y un 15,7% que señala que desconoce las fechas de pago. Destaca también un 9,7% que señala que aún no ha salido su primer pago.

**TABLA N°5: ¿HA RECIBIDO EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?**

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	13.999	85,2%
No	2.435	14,8%
<b>TOTAL</b>	<b>16.434</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

**TABLA N°6: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?**

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Desconoce las fechas de pago	383	15,7%
Desconoce si le concedieron el beneficio	1.094	44,9%
Desconoce los puntos de pago	20	0,8%
Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	28	1,1%
No ha salido aún el primer pago	236	9,7%
Falta de tiempo	42	1,7%
Otro ¿cuál?	632	26,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.435</b>	<b>100%</b>

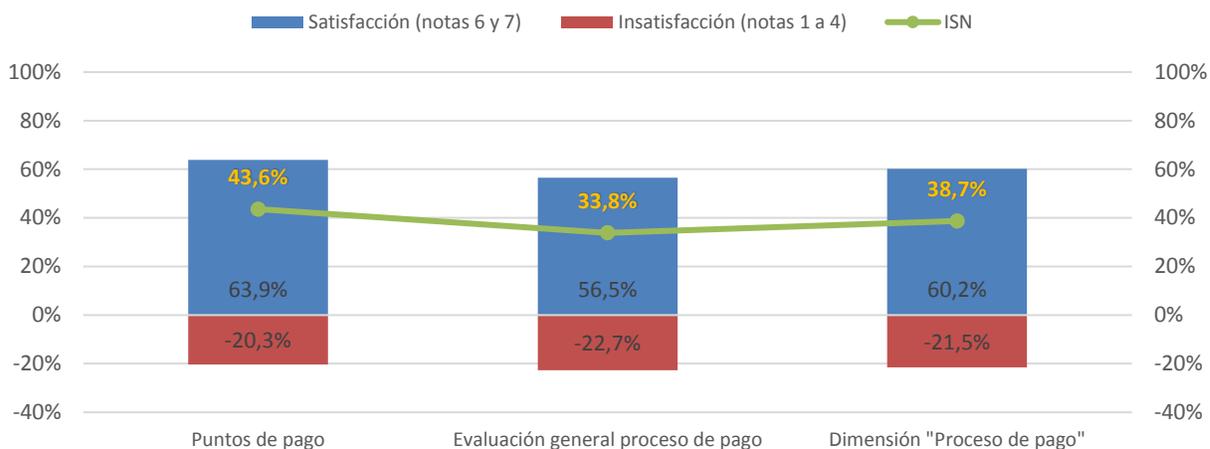
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

También se les consulta a los usuarios si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 55,9% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 60,4% de los usuarios señala que no.

### *Evaluación dimensión “proceso de pago”*

Finalmente, la dimensión “proceso de pago” presenta un ISN muy negativo equivalente a 38,7%, insatisfacción que se explica por la evaluación muy negativa recibida en “evaluación general del proceso de pago” y “puntos de pago” con índices de satisfacción neta de 33,8% y 43,6% respectivamente.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

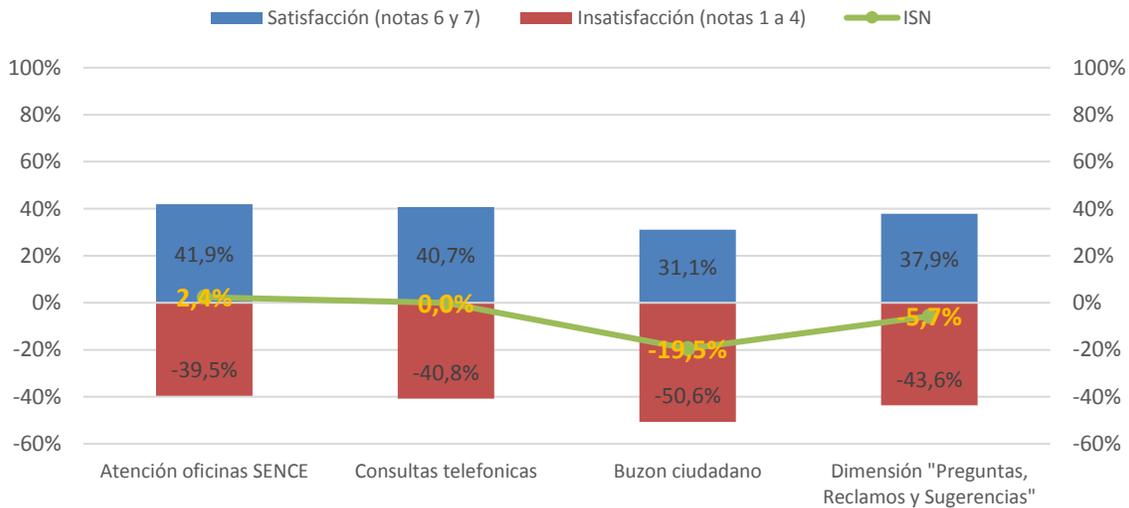


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

## 2.6 Evaluación dimensión "Preguntas, reclamos y sugerencias"

La siguiente dimensión de evaluación del programa corresponde a "preguntas, reclamos y sugerencias", donde se evalúan tres sub dimensiones, que a su vez corresponden a los tres canales de atención a público de SENCE. La primera de ellas corresponde a la Atención presencial en oficinas de SENCE, la segunda, las consultas telefónicas a través de la línea 800 SENCE y finalmente el buzón ciudadano. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un -6% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde al "buzón ciudadano" con un -20%, seguido de las "consultas telefónicas" con un 0% y finalmente la atención en oficinas con un ISN de 2%.

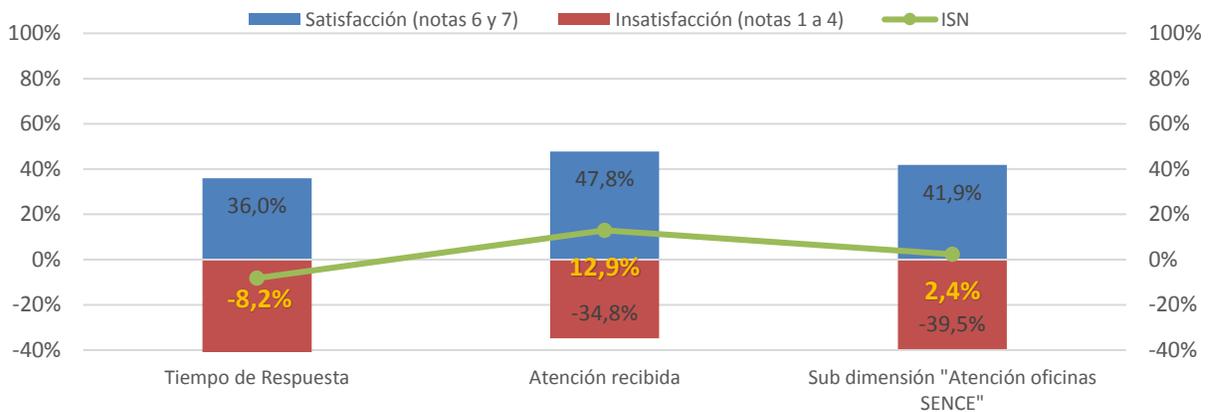
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PREGUNTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

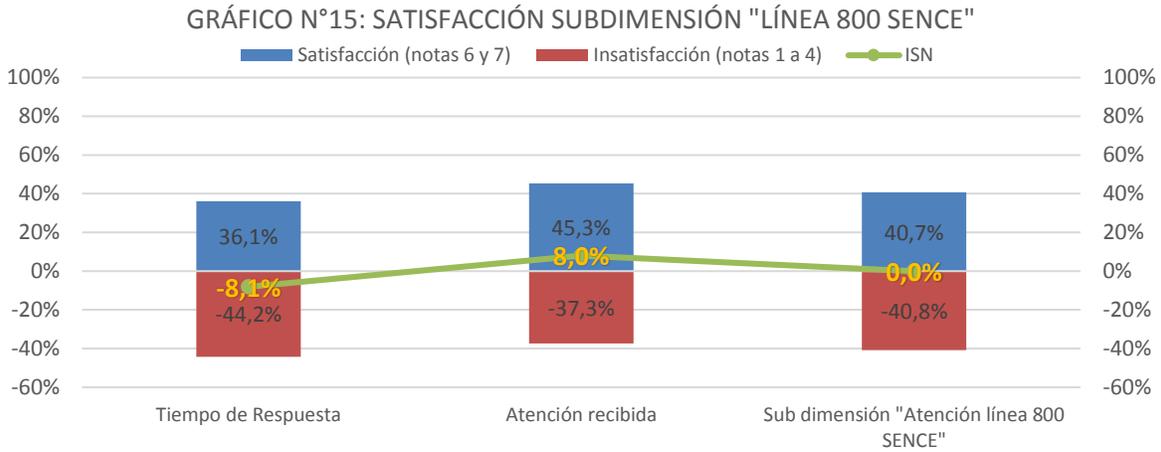
Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las sub dimensiones que tienen relación con las preguntas, reclamos y sugerencias, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Atención oficinas SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de -8,2%, mientras que la otra variable obtiene un 12,9%.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN OFICINAS SENCE"



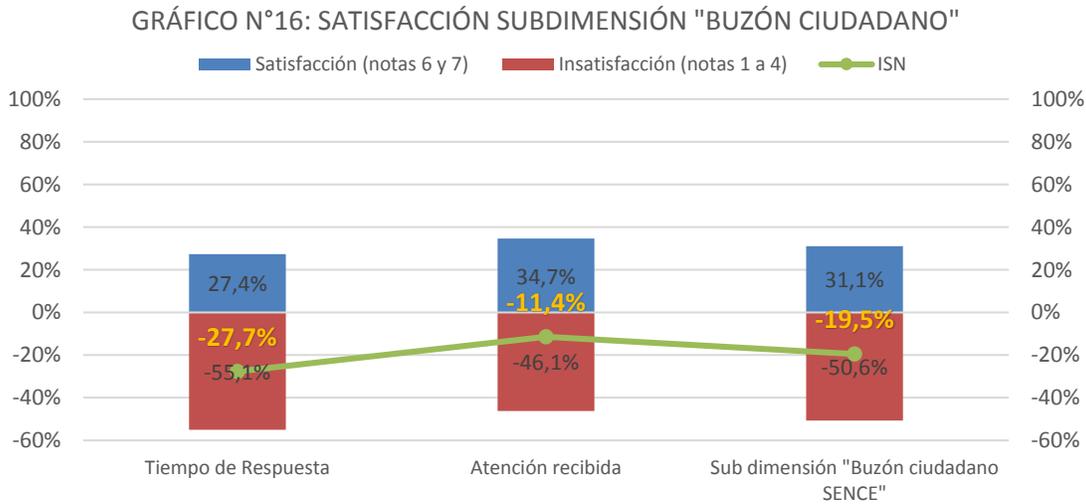
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

De la misma forma, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Atención línea 800 SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de -8,1%, mientras que la otra variable obtiene un 8%.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

Finalmente, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Buzón ciudadano", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de -27,7%, mientras que la otra variable obtiene un -11,4%.

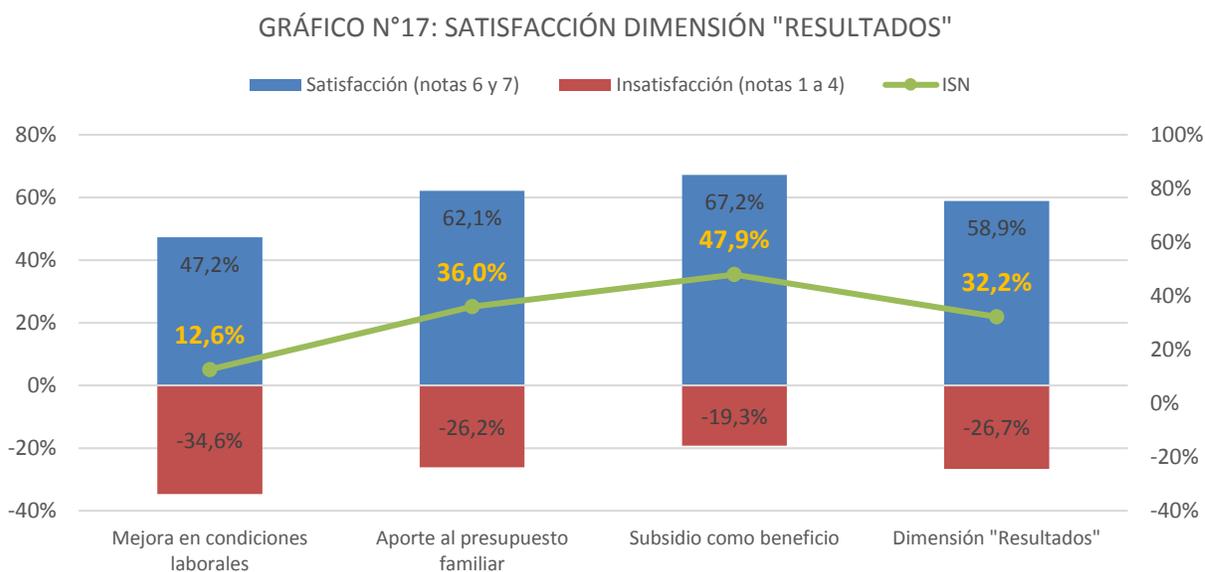


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

## 2.7 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del subsidio para su desarrollo laboral y familiar. Esta dimensión presenta un ISN igual a 32,2%, considerado como muy negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las tres variables presentan índices de satisfacción de nivel muy negativo, siendo éstas: "Mejora en condiciones laborales", "aporte al presupuesto familiar" y "subsidio como beneficio" con ISN de 12,6%, 36,0% y 47,9% respectivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

## 3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactabilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones donde se ejecuta el programa son superiores al 5%<sup>1</sup>, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación. De todas formas, ninguno de estos casos supera el 10% de error muestral, solo la región de Aysén.

La tabla n°9 presenta los ISN para cada región y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

<sup>1</sup> Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

**Encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015**

Enero de 2017

**TABLA N°7: índices de satisfacción positiva, negativa y neta por dimensiones y regiones**

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
<b>DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"</b>																
<b>Positiva</b>	51,2%	53,6%	54,5%	55,4%	55,0%	55,3%	56,0%	56,4%	56,7%	54,0%	53,2%	51,9%	53,0%	59,5%	63,4%	54,5%
<b>Negativa</b>	30,0%	25,8%	24,6%	24,1%	24,6%	26,2%	23,9%	24,4%	23,9%	24,7%	23,4%	30,0%	26,8%	22,4%	18,7%	25,6%
<b>ISN</b>	21,2%	27,8%	29,8%	31,3%	30,4%	29,1%	32,0%	32,0%	32,8%	29,3%	29,8%	21,9%	26,2%	37,1%	44,7%	28,9%
<b>DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"</b>																
<b>Positiva</b>	64,1%	70,5%	67,3%	67,2%	67,3%	64,1%	66,6%	66,7%	66,3%	64,5%	64,0%	71,8%	63,0%	67,4%	71,8%	64,9%
<b>Negativa</b>	16,3%	14,3%	12,5%	14,5%	14,3%	14,7%	14,7%	15,1%	14,1%	14,5%	15,5%	12,3%	16,9%	12,8%	11,7%	15,6%
<b>ISN</b>	47,7%	56,2%	54,8%	52,8%	52,9%	49,4%	51,9%	51,6%	52,2%	50,0%	48,5%	59,5%	46,1%	54,6%	60,1%	49,3%
<b>DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"</b>																
<b>Positiva</b>	60,7%	44,9%	61,9%	64,3%	62,0%	66,9%	64,9%	61,2%	56,5%	54,1%	43,0%	73,7%	58,7%	60,7%	67,4%	60,2%
<b>Negativa</b>	16,3%	33,3%	28,6%	20,1%	21,2%	19,9%	18,8%	20,3%	20,9%	26,4%	16,4%	12,0%	22,2%	22,2%	15,9%	21,5%
<b>ISN</b>	44,4%	11,7%	33,3%	44,2%	40,8%	47,0%	46,1%	40,9%	35,6%	27,7%	26,7%	61,8%	36,5%	38,5%	51,5%	38,7%
<b>DIMENSIÓN "PREGUNTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS"</b>																
<b>Positiva</b>	43,6%	40,2%	52,4%	42,0%	34,2%	40,1%	39,4%	42,1%	39,4%	35,9%	32,1%	48,9%	35,3%	36,7%	52,8%	37,9%
<b>Negativa</b>	43,5%	41,9%	26,5%	38,2%	45,6%	38,6%	42,3%	41,4%	40,4%	45,6%	31,7%	39,2%	46,8%	41,8%	31,6%	43,6%
<b>ISN</b>	0,1%	-1,7%	25,8%	3,8%	-11,4%	1,6%	-2,9%	0,7%	-1,0%	-9,7%	0,4%	9,6%	-11,5%	-5,1%	21,2%	-5,7%
<b>DIMENSIÓN "RESULTADOS"</b>																
<b>Positiva</b>	61,1%	57,5%	65,9%	61,6%	58,9%	61,6%	60,7%	63,9%	66,6%	56,1%	50,8%	55,8%	55,8%	63,2%	67,8%	58,9%
<b>Negativa</b>	28,1%	29,4%	20,4%	25,5%	25,9%	24,2%	25,7%	23,1%	21,1%	27,5%	30,2%	28,8%	29,1%	22,5%	18,8%	26,7%
<b>ISN</b>	33,0%	28,2%	45,5%	36,2%	32,9%	37,3%	35,0%	40,7%	45,5%	28,5%	20,6%	26,9%	26,7%	40,6%	49,0%	32,2%
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>29,3%</b>	<b>24,4%</b>	<b>37,9%</b>	<b>33,7%</b>	<b>29,1%</b>	<b>32,9%</b>	<b>32,4%</b>	<b>33,2%</b>	<b>33,0%</b>	<b>25,2%</b>	<b>25,2%</b>	<b>35,9%</b>	<b>24,8%</b>	<b>33,1%</b>	<b>45,3%</b>	<b>28,7%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2015.

## Anexos

### Cuestionario Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer:

<b>Introducción</b>	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ). De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2015 usted fue beneficiario de este subsidio.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de este beneficio. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	--

**1. Información y difusión del programa:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este programa?</b>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de un familiar/amigo/conocido	
	b. A través de la OMIL de su comuna	
	c. En su trabajo	
	d. Difusión de información de SENCE (carteles, anuncios, volantes, etc.)	
	e. Búsqueda en la página web de SENCE	
	f. Otro ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la <b>información sobre el programa?</b></b>	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la <b>calidad de la información</b> disponible sobre las siguientes características del programa?</b>	
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	<b>[PREG_03_01] Requisitos de postulación</b>	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_03_02] Procedimientos para el pago del subsidio</b>	Nota de 1 a 7

**2. Proceso de postulación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04] ¿Qué medio utilizó para postular al programa?</b>	
Medio de postulación	a. Por usted mismo a través del sitio web de SENCE	
	b. En una oficina de SENCE	<i>pasa a [PREG_09]</i>
	c. En una OMIL	<i>pasa a [PREG_09]</i>
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	<i>pasa a [PREG_09]</i>
	e. Otro:	<i>pasa a [PREG_09]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05] ¿Requirió apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE o de OMIL) para poder postular al programa?</b>	Sí
Asistencia durante el proceso		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06] En una escala de 1 a 7, (donde 1 la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al sitio web de SENCE para postular al programa?</b>	Nota de 1 a 7
Evaluación plataforma web para postulación		NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07] ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?</b>	Sí <b>(pasa a pregunta n°8)</b>
Instructivo de postulación		No <b>(pasa a pregunta n°9)</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿Qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de postulación?</b>	Nota de 1 a 7
Instructivo de postulación		

<b>Indicador</b>		
------------------	--	--

Evaluación general del proceso de postulación	<b>[PREG_09]</b> En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted <b>postular al subsidio?</b>	Nota de 1 a 7
---	---	---------------

**3. Proceso de concesión**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> ¿Cómo se enteró de los <b>resultados de su postulación?</b>	
Notificación de resultados de postulación	a. Llamada telefónica	
	b. Correo certificado	
	c. Correo electrónico	
	d. Consulta en línea en sitio web de SENCE	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> ¿Conoce si dispone de una <b>cuenta online</b> con usuario y clave para actualizar y revisar información sobre el subsidio?	Sí
Cuenta usuario		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12]</b> La <b>notificación del resultado de la postulación</b> al subsidio ocurrió...	
Tiempo de espera de resultados	a. Antes del plazo comprometido	
	b. En el plazo comprometido	
	c. Después del plazo comprometido	
	d. No conoce el plazo	

**4. Proceso de pago**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13]</b> ¿Tiene claro cuándo son las <b>fechas de pago?</b>	Sí
Plazos de pago		No <i>pasa a [PREG_15]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> ¿Se han efectuado los <b>pagos en la fecha indicada?</b>	Sí
Concreción del pago		No

Indicador		Sí
Medio de pago	<b>[PREG_15]</b> ¿Tiene claro <b>cómo le llega el pago</b> del subsidio?	No
	<b>[PREG_16]</b> ¿Cuál es el <b>medio por el que le llega el pago</b> del subsidio?	
	a. Efectivo	
	b. Depósito en su cuenta	<i>pasa a [PREG_19]</i>
	c. Otro ¿Cuál?	<i>pasa a [PREG_19]</i>

Indicador		Sí
Puntos de pago	<b>[PREG_17]</b> ¿Tiene claros cuáles son los <b>puntos de pago</b> ?	No <i>pasa a [PREG_19]</i>
	<b>[PREG_18]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted <b>acceder a estos puntos de pago</b> ?	Nota de 1 a 7

Indicador		<i>Sí pasa a [PREG_21]</i>
Concreción del pago	<b>[PREG_19]</b> Durante el año 2015, ¿Ha recibido el <b>pago del subsidio</b> al menos una vez?	<i>No pasa a [PREG_20]</i>

Indicador	<b>[PREG_20]</b> ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_24]</i>
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago
	b. Desconoce si concedieron el beneficio
	c. Desconoce los puntos de pago
	d. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago
	e. No ha salido aún el primer pago
	f. Falta de tiempo
	g. Otro ¿cuál?

<b>Indicador</b>		<i>Sí pasa a [PREG_22]</i>
Suspensión del pago	<b>[PREG_21]</b> ¿En alguna oportunidad se le ha <b>suspendido el pago</b> del bono o subsidio?	<i>No pasa a [PREG_23]</i>
		<i>No sabe <b>pasa a</b> [PREG_23]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_22]</b> ¿Comprendió usted las razones por las que se suspendió el pago?	Sí
Suspensión del pago		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_23]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al <b>proceso de pago en general?</b>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general de proceso de pago			

**5. Proceso de apelación**

<b>Indicador</b>		<i>Sí pasa a [PREG_25]</i>
Necesidad de apelación	<b>[PREG_24]</b> ¿Ha tenido la necesidad de <b>realizar una apelación?</b>	<i>No pasa a [PREG_29]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_25]</b> ¿Leyó el <b>instructivo de apelación</b> disponible en la página web?	Sí
Instructivo de postulación		<i>No pasa a [PREG_27]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_26]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted <b>seguir el instructivo de apelación?</b>	Nota de 1 a 7
Instructivo de apelación		

<b>Indicador</b>		
------------------	--	--

Documentación requerida	<b>[PREG_27]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted <b>reunir la documentación requerida para este proceso?</b>	Nota de 1 a 7
-------------------------	--	---------------

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_28]</b> Y utilizando la misma escala ¿qué tan fácil fue para usted <b>realizar la apelación?</b>	Nota de 1 a 7
Evaluación general de proceso de apelación		

**6. Preguntas, reclamos y sugerencias**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_29]</b> ¿Ha realizado <b>consultas de manera presencial</b> en alguna de las oficinas de SENCE?	<i>Sí <b>pasa a [PREG_30]</b></i>
Atención oficinas SENCE (RM y Regiones)		<b>[PREG_30]</b> ¿Recibió <b>respuesta a su consulta</b> o solicitud?
	Sí	
	No	
	<b>[PREG_31]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el <b>tiempo de respuesta?</b>	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_32]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la <b>atención recibida</b> en las oficinas de SENCE?	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_33]</b> ¿Ha realizado <b>consultas telefónicas</b> a través de la Línea 800 SENCE?	<i>Sí <b>pasa a [PREG_34]</b></i>
Consultas telefónicas Línea 800 SENCE		<b>[PREG_34]</b> ¿Recibió <b>respuesta a su consulta</b> o solicitud?
	Sí	
	No	
	<b>[PREG_35]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el <b>tiempo de respuesta?</b>	Nota de 1 a 7

	<b>[PREG_36]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la <b>atención telefónica recibida</b> ?	Nota de 1 a 7
--	--	---------------

Indicador  Buzón Ciudadano (sitio web SENCE)	<b>[PREG_37]</b> ¿Ha realizado <b>consultas a través del Buzón Ciudadano</b> disponible en el sitio web de SENCE (www.sence.cl)?	<i>Sí pasa a [PREG_38]</i>
		<i>No pasa a [PREG_41]</i>
	<b>[PREG_38]</b> ¿Recibió <b>respuesta a su consulta</b> o solicitud?	Sí
		No
	<b>[PREG_39]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el <b>tiempo de respuesta</b> ?	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_40]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el <b>funcionamiento del sitio web de SENCE</b> para realizar consultas?	Nota de 1 a 7

**7. Resultados**

Indicador  Evaluación de resultados	<b>[PREG_41]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio le ha permitido <b>mejorar sus condiciones laborales</b> ?	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_42]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio ha sido un <b>aporte al presupuesto familiar</b> ?	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_43]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿ <b>qué nota le pondría usted al subsidio como beneficio</b> ?	Nota de 1 a 7

**Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.**